



RAPPORT ANNUEL 2024

protecteur
du citoyen

Ville de Longueuil

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

<https://www.banq.qc.ca/>

Disponible sur le site Web de la Ville de Longueuil

<https://www.longueuil.quebec/fr/protecteur>

Mention de source : Ville de Longueuil

L'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.
Il ne se veut aucunement discriminatoire.



Longueuil, le 10 juin 2025

Conseil de la Ville de Longueuil
Hôtel de ville de Longueuil
4250, chemin de la Savane
Longueuil (Québec) J3Y 9G4

Objet : Rapport annuel 2024 – Bureau du protecteur du citoyen

Madame la Mairesse,
Monsieur le Président,
Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal,

Nous sommes heureux de vous transmettre notre rapport annuel pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024.

Ce 13^e rapport rend compte des principales statistiques sur nos activités. Il jette un éclairage sur différents problèmes vécus par les citoyens en présentant un certain nombre de résumés de dossiers que nous avons traités. D'ailleurs, deux de ces dossiers ont mené à des rapports d'intervention auprès de l'administration municipale.

Nous vous prions d'accepter, Madame la Mairesse, Monsieur le Président et Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal, l'expression de nos sentiments distingués.

Denis Dumont
Président



Table des matières

Mot des commissaires	6
Remerciements	7
Chapitre 1 – Le Bureau du protecteur du citoyen	8
Notre mission et nos valeurs	9
Notre rôle et notre fonctionnement	10
Notre composition	11
Cheminement d’une demande d’intervention	12
Chapitre 2 – Nos activités en 2024	13
Faits saillants	14
Objets des demandes d’intervention	15
Quelques chiffres	16
Nombre de demandes	16
Nature des demandes d’intervention	17
Répartition des demandes d’intervention admissibles par direction et service	18
Demandes d’intervention par arrondissement	19
Délais de traitement des demandes d’intervention	20
Modes de réception des demandes	20
Chapitre 3 – Rapports d’intervention	21
Rapport d’intervention	22
Réservation d’une salle municipale	22
Rapport d’intervention	24
Avis de non-conformité – Droit acquis	24
Chapitre 4 – Quelques exemples de dossiers	26
Chapitre 5 – Suivis des recommandations antérieures	32
Chapitre 6 – Activités et ressources organisationnelles	37
Rapport d’activités	38
Formation professionnelle	38
Budget	38
Chapitre 7 – Priorités d’action pour 2025	39
Mot de la fin	41
ANNEXE I – Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen	42
ANNEXE II – Organigramme de la Ville de Longueuil	47

Mot des commissaires

2024 sous le signe de la continuité

Comme l'année précédente, 2024 a été marquée par un grand nombre de dossiers. Évidemment, certains d'entre eux reviennent régulièrement, dont ceux liés aux opérations de déneigement lors des tempêtes ainsi que ceux associés aux suivis effectués auprès des services, des directions et des citoyens de Longueuil. Par leur complexité et leur spécificité, d'autres demandes ont permis de démontrer à quel point l'existence du Bureau du protecteur du citoyen s'avère essentielle.

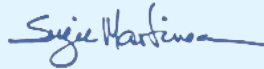
Sur le plan administratif, nous avons accueilli une nouvelle directrice. En effet, madame Véronique Alain a récemment été nommée par le conseil municipal, et nous sommes très heureux de l'accueillir parmi nous. Elle a déjà démontré ses qualités de gestionnaire et sa facilité à communiquer avec les citoyens et les autres gestionnaires lorsqu'elle occupait un poste de cadre au sein du Service de police de l'agglomération de Longueuil. Elle succède à madame Vilma Rodriguez, qui a occupé le poste de directrice pendant une année et l'a quitté pour des raisons personnelles. Bien que la gouvernance ait changé, nous avons continué de garantir une réponse rapide aux citoyens. Nous considérons cela comme une priorité, puisque nous désirions prévenir des retards ou des délais qui auraient pu nuire à l'expérience des gens et à la fluidité des services.

Même si son passage au Bureau a été bref, madame Rodriguez a su y implanter une approche de gestion complémentaire à celles déjà en place. Sa personnalité a touché les citoyens, les employés de la fonction publique et les élus. Nous la remercions sincèrement pour son excellent travail. Nous lui souhaitons du succès dans sa carrière.

Notre bureau est à l'écoute des citoyens qui désirent exprimer leurs préoccupations relativement à l'administration de la Ville. La collaboration de ses directions et de ses services nous permet de trouver des réponses aux questions et des solutions aux problèmes.



Denis Châteauneuf



Suzie Martineau



Denis Dumont

Remerciements

Au nom du Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil, nous tenons à exprimer notre plus sincère gratitude à nos partenaires. Leur soutien constant, leur collaboration et leur engagement au cours de la dernière année ont été précieux.

Nous remercions le directeur général de la Ville de Longueuil, monsieur Gaby Jodoin, pour son appui envers notre mission et nos valeurs ainsi que les diverses directions qui ont travaillé avec nous au cours des derniers mois. Leur expertise, leur disponibilité et leur transparence nous ont permis de remplir notre mission. De plus, leur collaboration a grandement contribué à l'amélioration continue des différents services de la Ville et à la mise en place d'initiatives visant à renforcer la qualité de vie des citoyens.

Nous souhaitons aussi souligner la contribution inestimable de madame Stéphanie Rocheleau, dont le dévouement participe à notre succès, ainsi que celle des trois commissaires. Leurs expertises variées nous ont aidés à mener à bien nos dossiers.

Nous sommes, bien sûr, reconnaissants envers les citoyens qui, par leurs observations, leurs suggestions et leurs critiques, nous permettent de mieux comprendre les besoins et les attentes de la population longueuilloise. Leur engagement et leur confiance nous donnent l'occasion de revoir les façons de faire et d'améliorer les services municipaux.

L'année 2024 a été marquée par des défis importants, mais aussi par des réussites communes. Cela aurait été impossible sans la contribution précieuse de chacun. Nous sommes convaincus que la collaboration des partenaires et des citoyens est essentielle pour offrir les meilleurs services à la population.

Nous avons hâte de poursuivre nos efforts collectifs en 2025.

De gauche à droite : Stéphanie Rocheleau, adjointe de direction; Denis Dumont, président; Suzie Martineau, commissaire; Véronique Alain, directrice; Denis Châteauneuf, commissaire.



CHAPITRE 1

LE BUREAU DU
PROTECTEUR
DU CITOYEN



Notre mission et nos valeurs

Mission

Le Bureau a pour mission d'intervenir ou d'enquêter quand il lui paraît raisonnable de croire qu'un citoyen ou un groupe de citoyens a subi un préjudice à la suite de l'action ou de l'inaction de la Ville ou que leurs droits municipaux n'ont pas été respectés.

Valeurs

Valeurs organisationnelles

- › Accessibilité
- › Transparence
- › Indépendance
- › Impartialité
- › Confidentialité

Valeurs humaines

- › Bienveillance
- › Intégrité
- › Respect

Valeurs décisionnelles

- › Équité
- › Raisonnable
- › Légalité

Notre rôle et notre fonctionnement

Qu'est-ce que le Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil?

Nous sommes une entité de dernier recours qui veille, de façon indépendante, au respect des droits municipaux des citoyens, et ce, de façon complètement gratuite.

Qui peut nous formuler une demande d'intervention?

Toute personne ou tout groupe de personnes qui n'a pu se faire entendre ou obtenir satisfaction après avoir communiqué avec les directions et les services concernés de l'administration municipale.

Sur quoi pouvons-nous agir?

Nous pouvons intervenir ou enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission d'un fonctionnaire de la Ville ou d'un représentant de cette dernière. Nous en évaluons la légitimité, l'impartialité et la justesse. Nous agissons selon ce qui est légal, raisonnable et équitable.



Quand et comment pouvons-nous intervenir?

Avant de nous contacter, la personne ou le groupe de personnes doit avoir soumis son dossier à la direction ou au service municipal concerné pour tenter de régler la situation jugée injuste ou déraisonnable. Si le citoyen ou le groupe de citoyens demeure insatisfait et s'il existe des motifs raisonnables pour ce faire, nous pouvons :

- › Intervenir auprès de l'administration municipale, de ses gestionnaires et de ses employés afin que les citoyens de Longueuil reçoivent les services auxquels ils ont droit;
- › Enquêter sur les processus et les pratiques de l'administration municipale pour en vérifier le caractère juste et équitable dans le respect du cadre réglementaire existant.

À la suite d'une enquête, nous pouvons formuler une recommandation, une piste d'amélioration ou un avis de préoccupation. Puis, nous faisons rapport des résultats au plaignant et au directeur général de la Ville.

Notre composition

Commissaires

Les commissaires ont pour mandat de voir au bon déroulement de nos activités. Ils évaluent les conclusions de la directrice dans le cadre de ses interventions et approuvent les suivis effectués ou proposés. Ils contribuent à formuler des recommandations à l'administration municipale et ils participent aux enquêtes lorsqu'une situation le justifie.



Denis Dumont
Président et commissaire



Denis Châteauneuf
Commissaire



Suzie Martineau
Commissaire

Directrice

La directrice analyse toutes les demandes d'intervention que nous recevons. Elle obtient les renseignements nécessaires à l'analyse de chaque demande et intervient, au besoin, auprès des directions et des services concernés afin de trouver une solution aux problèmes soulevés par les citoyens.



Véronique Alain
Directrice

Adjointe de direction

L'adjointe de direction seconde la directrice dans ses fonctions. Elle reçoit les demandes d'intervention et, lorsque celles-ci relèvent d'autres instances, elle fournit les renseignements nécessaires aux citoyens. Elle soumet toutes les demandes à la directrice.



Stéphanie Rocheleau
Adjointe de direction

Cheminement d'une demande d'intervention



CHAPITRE 2

NOS ACTIVITÉS
EN 2024





496
demandes

Les directions et le service de la Ville qui ont été visés par le plus grand nombre de demandes :



Aménagement et urbanisme
125 demandes¹ (25 %)



Travaux publics et gestion
des équipements motorisés
113 demandes² (23 %)



Service de police de
l'agglomération de Longueuil
77 demandes³ (16 %)

- 1 Dix citoyens se sont désistés après avoir effectué leur demande.
2 Sept citoyens se sont désistés après avoir effectué leur demande.
3 Sept citoyens se sont désistés après avoir effectué leur demande.

Faits saillants

80 %

des demandes étaient admissibles.

22 %

des demandes admissibles ont
nécessité une intervention ou
une enquête.



2
rapports
d'intervention

- › Réservation d'une salle municipale;
- › Avis de non-conformité – Droit acquis.

Objets des demandes d'intervention

Voici un aperçu des différents sujets soulevés par les citoyens dans le cadre de leurs demandes d'intervention.

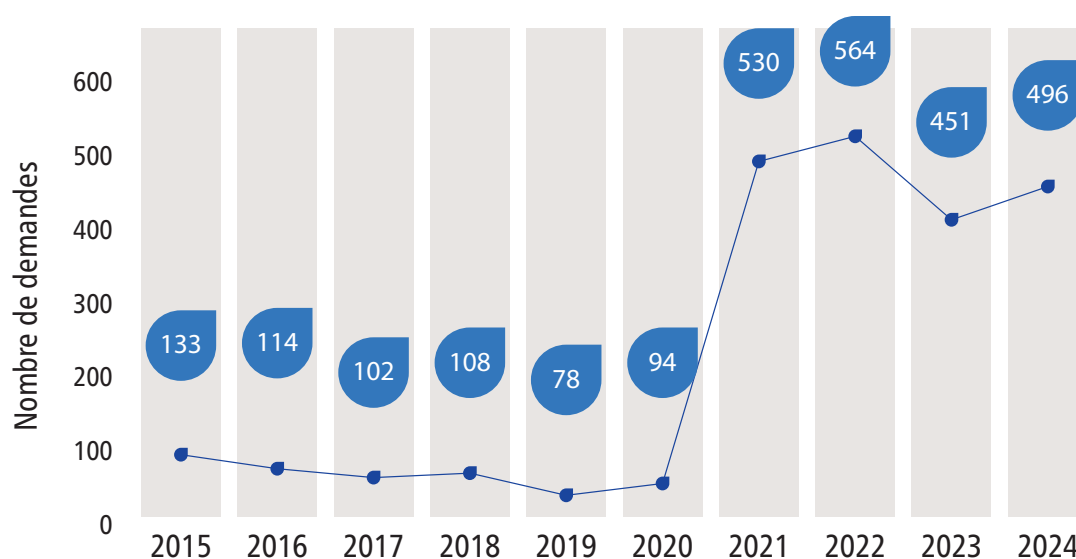
Travaux publics et gestion des équipements motorisés	Déneigement, dommages à la propriété, collecte des matières résiduelles, délai d'exécution de travaux, puisard non fonctionnel, émission de permis de tournage, refoulement d'égouts, application de la réglementation.
Aménagement et urbanisme	Salubrité des terrains vacants et des bâtiments abandonnés, bruit, entreposage, conformité de construction, activités autorisées, dérogation mineure, logements insalubres, arbres dangereux, application de la réglementation.
Service de police	Interventions policières, personnes en situation d'itinérance, comportement de certains citoyens, animaux agressifs, traitement des demandes d'accès à l'information.
Génie	Aménagement de voies cyclables, réaménagement de parcs, éclairage de rue, signalisation, odeurs, chantiers de construction.
Services juridiques	Constats d'infraction, suivi et traitement de dossier lors d'une réclamation.
Culture, sport et développement des communautés	Organismes reconnus, personnes en situation d'itinérance, tournages cinématographiques, carte Accès Longueuil, service à la clientèle, programmation.
Communications et affaires publiques	Avis de déneigement, suivi des demandes citoyennes, informations disponibles sur le site Web.
Biens immobiliers	Défectuosité de certaines installations, éclairage.
Évaluation	Évaluation municipale.
Service de sécurité incendie	Intervention des pompiers, immeubles non conformes.
Finances	Taxation, droit de mutation.
Développement	Travaux de nuit, bruit.

Quelques chiffres

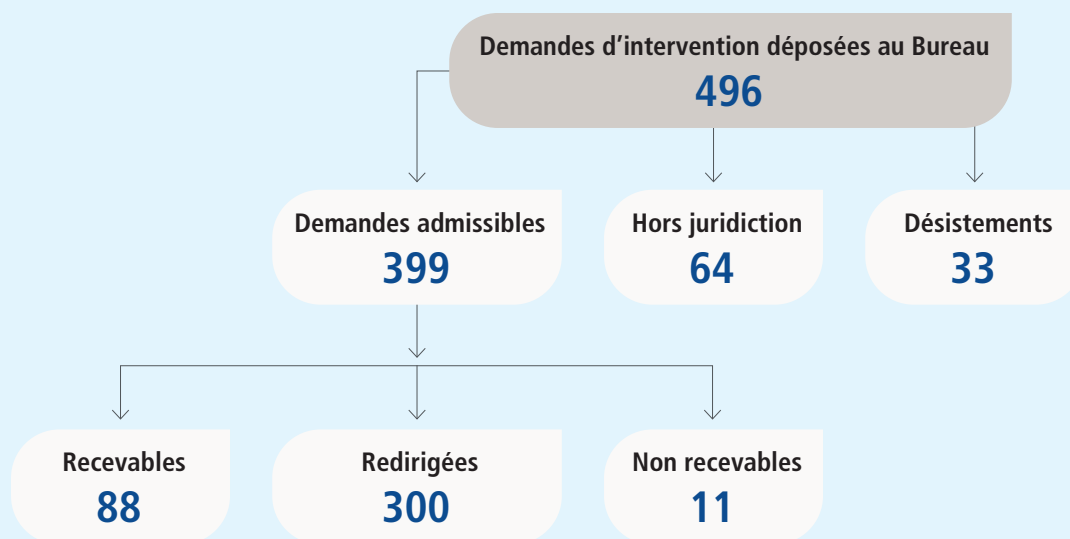
Nombre de demandes

Au cours de l'année 2024, nous avons traité 496 demandes d'intervention.

Évolution du nombre annuel de demandes d'intervention depuis 10 ans



Nature des demandes d'intervention



Demande admissible :	demande d'intervention concernant une instance de la Ville de Longueuil.
Demande recevable :	demande d'intervention débouchant sur une intervention ou une enquête.
Demande redirigée :	demande d'intervention pour laquelle tous les recours administratifs normaux n'ont pas été épuisés.
Demande non recevable :	demande d'intervention exclue du champ d'intervention du Bureau en vertu de ses règles de fonctionnement.
Demande hors juridiction :	demande d'intervention concernant une autre entité que la Ville de Longueuil.
Désistement :	demande d'intervention pour laquelle le citoyen ne donne pas suite à sa requête initiale.

Répartition des demandes d'intervention admissibles par direction et service

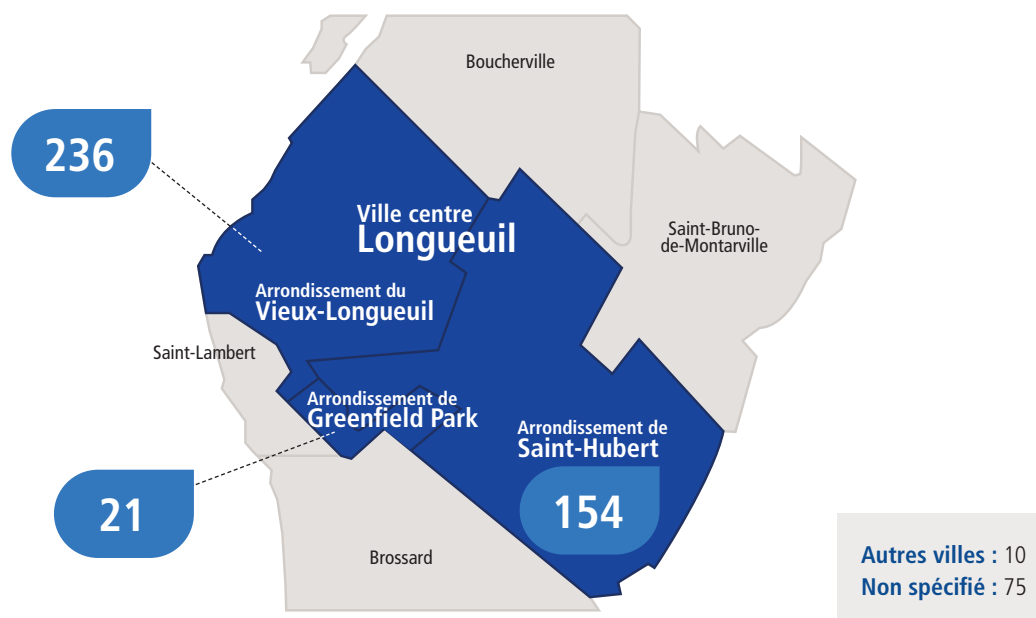
Le plus grand nombre de demandes qui nous sont adressées concernent les directions dont les services entraînent des répercussions directes sur le quotidien des Longueuillois, comme le déneigement, l'émission de permis et les inspections. Vous trouverez dans le tableau ci-contre les demandes admissibles selon les directions et les services de l'administration municipale.

Directions et services concernés	2024	2023
Aménagement et urbanisme	115	83
Travaux publics et gestion des équipements motorisés	106	105
Service de police	70	69
Génie	34	37
Culture, sport et développement des communautés	17	15
Services juridiques	15	16
Biens immobiliers	12	6
Finances	8	5
Communications et affaires publiques	6	16
Développement	4	2
Service de sécurité incendie	2	2
Greffe	2	2
Évaluation	1	6
Gestion des eaux	1	0
Office de participation publique	0	2
Ressources humaines	0	1
SOUS-TOTAL	393	367
Autres demandes admissibles ⁴	6	-
TOTAL	399	367

⁴ La plupart des autres demandes d'intervention admissibles sont non recevables, donc exclues du champ d'intervention du Bureau en vertu de ses règles de fonctionnement.

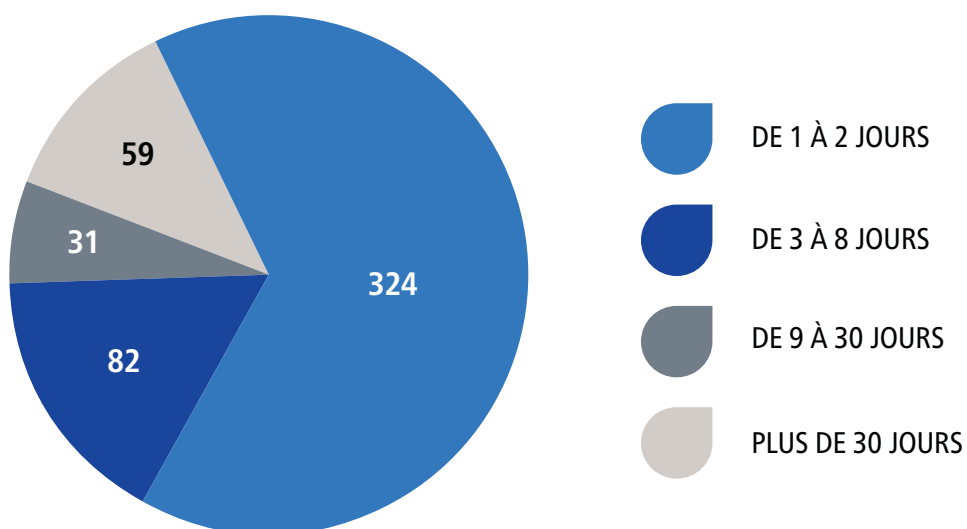
Demandes d'intervention par arrondissement

Nous avons juridiction uniquement sur le territoire de Longueuil. Nos services sont offerts aux citoyens du Vieux-Longueuil, de Saint-Hubert et de Greenfield Park.

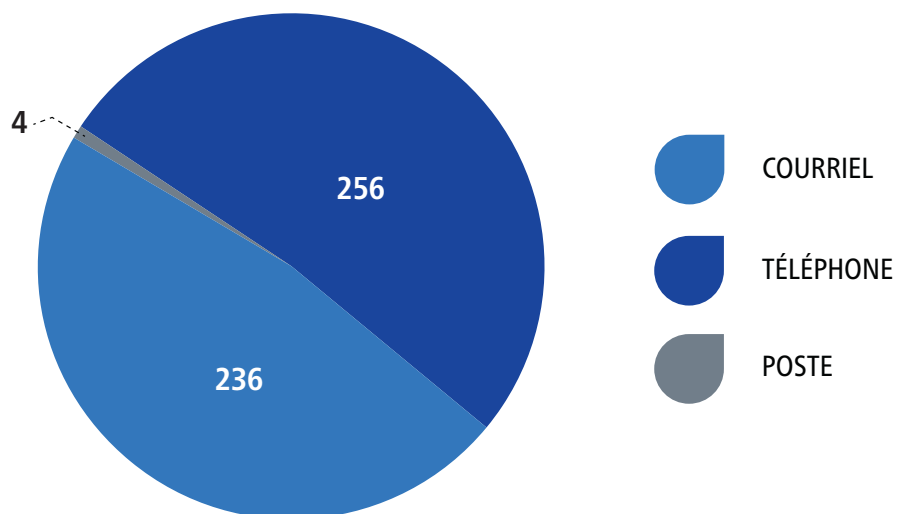


Délais de traitement des demandes d'intervention

Nous avons été en mesure de répondre aux demandes déposées à l'intérieur d'un délai de 8 jours dans 82 % des cas. Les demandes recevables requérant une intervention ou une enquête ont généralement exigé un délai plus long.



Modes de réception des demandes





CHAPITRE 3

RAPPORTS D'INTERVENTION

Rapport d'intervention

Réservation d'une salle municipale

Direction de la culture, du sport et du développement des communautés

Contexte de l'intervention – Une citoyenne affirmait qu'un employé responsable de la réservation des salles municipales avait commis une erreur lors de sa demande de location. Il avait réservé la salle souhaitée à une autre date que celle désirée, occasionnant des dépenses supplémentaires à la plaignante. Elle exigeait le remboursement des montants versés en surplus à cause de l'erreur.

Analyse – L'analyse des faits révèle qu'une meilleure communication entre les deux parties aurait pu éviter cette situation. D'une part, la citoyenne, après avoir envoyé un courriel indiquant qu'elle souhaitait changer de centre, n'a pas précisé au préposé qu'elle voulait réserver une salle à une date précise. Le préposé à la réservation n'a pas pris en considération la date indiquée sur la nouvelle demande. Il s'est plutôt référé au courriel initial de la plaignante. D'autre part, la citoyenne s'en est tenu à la demande effectuée. Elle n'a pas vérifié les factures jointes aux courriels de confirmation. Les documents indiquaient, pourtant, la date de l'événement. Les courriels envoyés à la citoyenne lui demandaient clairement de vérifier les informations sur les factures pour s'assurer de leur conformité. Une consultation des factures lui aurait permis de constater la date inscrite au dossier ouvert par la Ville.

À la suite de la plainte, l'employé responsable du service des réservations a proposé d'autres locaux disponibles à la date désirée à la citoyenne, mais il a omis de l'informer, lors de leur conversation téléphonique, que la salle choisie était plus chère que la salle initiale. Il est à noter que l'employé responsable du service a suggéré de regarder d'autres solutions si le prix de la nouvelle salle ne convenait pas à la citoyenne.

Finalement, le jour de l'événement, la citoyenne, pour plusieurs raisons, a libéré la salle 45 minutes après la fin de la location. Pourtant, le document *Règlements et précisions concernant l'utilisation des salles polyvalentes* transmis à la plaignante mentionne que la période de montage, de démontage et de remise en état des lieux par les groupes est incluse dans la période de réservation. Le document indique aussi que l'heure maximale pour quitter les lieux est 22 h 45.

Conclusion et intervention – Nous sommes d'avis qu'une vérification des documents reçus par la citoyenne lui aurait permis de constater la date réservée et de la faire corriger sans tarder, au besoin. Cela dit, nous croyons fortement que les citoyens doivent recevoir des informations claires et complètes lors de leurs interactions avec la Ville. Dans ce contexte, les communications de la Ville avec les citoyens doivent être analysées afin d'éviter des incompréhensions et, ainsi, prévenir des préjudices.

À la suite de l'analyse du présent dossier, nous avons fait plusieurs constats.

- › Le contrat de location de la salle (*Engagement de responsabilité et d'acceptation des conditions de réservation*) ne comprend pas le lieu, ni la date, ni les heures de réservation. Ces mentions auraient permis à la citoyenne de vérifier les informations et d'en valider la conformité avant de signer l'engagement.
- › Les courriels transmis à la citoyenne n'indiquent pas la modification de la réservation. Cette mention lui aurait également permis de vérifier les informations et d'en valider la conformité.
- › La documentation concernant la location des salles municipales est variée, et il existe de multiples conditions et consignes à respecter. En regroupant les informations en un seul endroit, il serait plus facile pour les citoyens de les repérer, de les lire et de les respecter.



Réponse de la Direction – Le 24 mai 2024, elle s’est engagée à :

- › Ajouter le lieu, la date et l’heure de la réservation au document *Engagement de responsabilité et d’acceptation des conditions de réservation*;
- › Bonifier le document *Engagement de responsabilité et d’acceptation des conditions de réservation* en y incluant une clause qui mentionne l’obligation du locataire de respecter les heures indiquées et les conséquences associées au dépassement ou au non-respect de l’horaire.

Rapport d'intervention

Avis de non-conformité – Droit acquis

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

Contexte de l'intervention – Une citoyenne a communiqué avec nous pour nous exprimer son mécontentement à la suite d'une intervention d'un inspecteur de la Ville. Elle souhaitait savoir si le Bureau du protecteur du citoyen était au courant que la Ville de Longueuil peut, sans raison valable, exiger le retrait d'une clôture installée il y a plus de 18 ans après une simple plainte anonyme adressée au Centre de services aux citoyens (311). Elle affirmait qu'elle pourrait être soumise à des procédures judiciaires si elle ne se conformait pas à l'avis reçu.

Analyse – Le *Règlement de zonage 01-4501* de la Ville de Longueuil comprend les principales dispositions concernant les équipements accessoires autorisés dans une marge et une cour. À ce sujet, il mentionne :

Bâtiment, construction et équipement accessoire autorisés	Marge avant	Cour avant	Marges lat.	Cours lat.	Marge arrière	Cour arrière
1. Trottoir, bordure, lampadaire, allée, plantation, sculpture et autre aménagement paysager	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
2. Clôture et muret	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
	Voir article 6.1.2.17					

L'article 6 du *Règlement* est entré en vigueur en 2017. Le règlement antérieur autorisait les clôtures dans les marges avant. Les clôtures installées avant l'entrée en vigueur de cette modification peuvent faire l'objet d'un droit acquis. « En droit municipal, la reconnaissance d'un droit acquis permet la poursuite d'un usage ou le maintien d'une construction qui contrevient à la réglementation municipale en vigueur. »⁵

Bien que le *Code civil du Québec* prévoie, dans ses articles 2803 et 2804, que le fardeau de la preuve appartient à celui qui invoque l'existence d'un droit, nous sommes d'avis que l'inspecteur, en tant qu'expert de l'application de la réglementation, devrait effectuer certaines vérifications avant d'envoyer un avis à un citoyen exigeant une action irrévocable qui lui occasionnera non seulement des dépenses inutiles, mais également la perte d'un droit.

D'ailleurs, la Direction nous confirme que, si un citoyen communique avec un inspecteur pour émettre des réserves ou apporter des preuves, ce dernier a le devoir de procéder à des vérifications pour éviter des travaux superflus. Les vérifications ne semblent pas avoir été faites dans le présent dossier.

5 LALONDE, M. (2020) *La théorie des droits acquis/Revue jurisprudentielle*. Association des aménagistes régionaux du Québec (AARQ). https://www.aarq.qc.ca/wp-content/uploads/2020/10/Marc-Lalonde_29102020.pdf

Conclusion et intervention – Les inspecteurs jouent un rôle important dans le respect des règlements. Ils représentent l'organisation. Ils doivent, par conséquent, se comporter de façon professionnelle et se montrer empathiques. En d'autres mots, ils doivent agir en bon citoyen.

Bien que la loi soit claire quant à la responsabilité du citoyen de démontrer lui-même la preuve d'un droit acquis, il serait souhaitable que l'inspecteur, expert de l'application du règlement, effectue une brève analyse de la situation et remette en question la pertinence et la légalité d'une demande impliquant une décision, comme celle exigeant le retrait d'une clôture installée il y a de nombreuses années. De plus, les citoyens doivent recevoir des réponses à leurs demandes, et ce, dans un délai raisonnable. Malheureusement, cela n'a pas été le cas dans le présent dossier.

Engagements et actions de la Direction – Nous avons communiqué avec la Direction pour lui faire part de notre analyse à la suite de la demande de la citoyenne.

De façon volontaire et de manière proactive, la Direction a pris contact avec la citoyenne et lui a proposé une solution qui la satisfaisait pleinement. Nous avons confirmé l'information avec la plaignante. Elle était effectivement heureuse du dénouement de la situation.

La Direction nous a également souligné qu'elle a rappelé, à tous ses inspecteurs, les principes de droits acquis et les vérifications à effectuer, lorsque cela est possible et nécessaire.



CHAPITRE 4

QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS



Constat de stationnement sans déneigement

Une citoyenne ayant garé son véhicule sur la rue nous a expliqué avoir reçu un constat de stationnement, alors que le déneigement annoncé par la pose d'affichettes jaunes n'a été effectué que plusieurs jours après l'émission du constat. Selon la citoyenne, la Ville devrait revoir ses façons de faire pour ne pas distribuer de contraventions s'il n'y a pas de déneigement.

Résultat – Nous recevons fréquemment des plaintes de citoyens ayant reçu des contraventions dans le cadre des opérations de déneigement. Cependant, il est important de rappeler que le *Règlement relatif au stationnement hivernal* indique qu'il « est interdit de stationner un véhicule routier sur un chemin public lorsqu'une enseigne amovible ou toute autre signalisation temporaire a été posée dans le but d'interdire le stationnement afin de permettre une opération de déneigement ponctuelle sur ce chemin public ».

Bien que nous ne puissions contester la décision des agents de réglementation de la Ville d'émettre un constat, nous nous sommes déjà intéressés aux opérations de déneigement. Nous avons notamment examiné les cas où le ramassage et le soufflage n'étaient pas effectués dans les délais annoncés par les enseignes amovibles.

Pour plus de renseignements quant à notre suivi des engagements dans le cadre de l'enquête portant sur les opérations de déneigement, nous vous invitons à consulter le prochain chapitre de ce rapport.



Domages hivernaux

Un citoyen a communiqué avec nous pour nous expliquer que la neige soufflée par la Ville sur son terrain l'a endommagé au fil des ans. L'accumulation a dénivélé le sol, faisant en sorte que l'eau ne s'évacuait plus du terrain et qu'elle s'accumulait autour de son immeuble. Il a demandé une mise à niveau de son terrain et une compensation financière pour des arbres brisés lors des opérations de déneigement. Finalement, il a dit souhaiter que la Ville mette en place une stratégie de déneigement qui exclut son terrain.

Résultat – Nous avons pu renseigner le plaignant quant aux pouvoirs des municipalités en matière de déneigement. Elles peuvent souffler la neige sur les terrains privés en fonction de la capacité de chaque terrain et de certains autres facteurs, comme la distance entre la façade de la propriété et le devant du trottoir, en vertu de la *Loi sur les compétences municipales*.

Cette pratique utilisée par la majorité des municipalités du Québec et inscrite dans le plan de déneigement de la Ville depuis 2013 est plus respectueuse de l'environnement. De plus, elle permet aux villes d'économiser des sommes considérables.

Nous avons également dirigé le citoyen vers le Bureau des réclamations pour qu'il puisse y présenter sa demande de dédommagement.

Travaux de correction d'une entrée charretière

Lors de son emménagement dans sa nouvelle maison, un citoyen a constaté que son entrée charretière n'était pas faite convenablement. Après avoir contacté plusieurs fois la Ville, le citoyen a appris qu'il devait payer une somme importante pour effectuer des travaux pour la rendre conforme.

Résultat – Nous sommes intervenus auprès de la Direction concernée afin de comprendre la chronologie des faits dans ce dossier. En effet, le permis d'entrée charretière est émis avec le permis de la nouvelle construction dans le but de procéder aux travaux d'aménagements ou de modifications d'une entrée charretière. Dans le cas d'une nouvelle construction, le permis est accordé à l'entrepreneur.

La modification de l'entrée charretière se fait une fois les travaux de la nouvelle construction terminés et la facture acquittée. Pour s'assurer que les travaux auront lieu durant l'année en cours, l'entrepreneur doit procéder au paiement avant la date limite. Malheureusement, dans le présent cas, il a fait son paiement en retard. Dans une situation semblable, la Ville demande au nouveau propriétaire d'acquitter les frais.

À la suite de nos démarches et de celles de la Direction, l'entrepreneur a payé la facture pour le nouveau propriétaire, et les travaux ont eu lieu.



Tiques sur la butte du parc Michel-Chartrand

Une citoyenne s'est adressée à nous pour nous faire connaître ses préoccupations quant à la présence de tiques dans les herbes hautes de la butte du parc Michel-Chartrand. Elle a mentionné que plusieurs personnes fréquentent l'endroit, enfants comme adultes. Elle s'est dite inquiète pour la santé de ses concitoyens. Ses demandes de faire couper les herbes hautes auprès de l'administration municipale ont été infructueuses.

Résultat – Nous sommes intervenus auprès de la Direction concernée pour lui faire part des préoccupations de la plaignante, dont les requêtes sont demeurées sans suivi. La Direction s'est engagée à créer des sentiers plus larges. Une visite des lieux nous a permis de constater que les herbes avaient été coupées le plus possible, permettant ainsi l'accès sécuritaire à la butte, tout en respectant la volonté de la Ville en matière de verdissement.

Taxes sur un terrain non desservi

Plusieurs citoyens propriétaires d'un terrain non aménagé et non exploité ont communiqué avec nous après avoir constaté que les taxes municipales relatives à leur terrain ont quadruplé en 2024. Nous sommes intervenus auprès de la Direction concernée pour nous assurer que les différentes dispositions ont été appliquées correctement dans chacun des dossiers.

Résultat – Les terrains touchés par l'augmentation sont des terrains vagues non desservis. Bien qu'elle ait été importante, cette hausse de taxes a été appliquée à tous les terrains vagues non desservis du territoire, et ce, en conformité avec le règlement adopté par le comité exécutif de la Ville de Longueuil et les lois applicables (*Règlement CO-2023-1251 imposant des taxes, une surtaxe relative au remembrement agricole et des tarifs pour l'exercice financier 2024 et Loi sur la fiscalité municipale*).

Nous avons fourni les explications nécessaires aux citoyens. Nous n'avons constaté aucune erreur dans le traitement des dossiers par la Direction.



Signalisation permettant l'arrêt d'un véhicule du service de transport adapté devant une résidence

Une citoyenne à mobilité réduite résidant dans un immeuble du centre-ville de Longueuil et utilisant les services de transport adapté a communiqué avec nous. Elle demandait à la Ville d'installer une signalisation permettant aux véhicules du service de transport adapté de s'immobiliser près de l'entrée de son immeuble. Selon elle, le stationnement était impossible sur sa rue en raison de la signalisation existante et du passage régulier des autobus du Réseau de transport de Longueuil.

Résultat – Nous sommes intervenus auprès de la Direction concernée pour comprendre sa position par rapport à la demande de la citoyenne. Après vérification et analyse de la situation, la Direction nous a informés qu'elle n'était pas en mesure de permettre la circulation ni l'immobilisation de véhicules sur le trottoir devant l'immeuble de la citoyenne, et ce, même de façon exceptionnelle. Les risques pour la sécurité des cyclistes et des piétons étaient trop grands.

Cependant, il a été porté à notre attention qu'un article du *Code de la sécurité routière* permet, dans la mesure où la manœuvre peut être effectuée sans danger, au conducteur d'un véhicule routier transportant une personne vivant avec un handicap d'immobiliser son véhicule pour lui permettre de monter ou de descendre. Nous avons pris soin d'en informer la citoyenne.

Délai d'obtention d'un certificat d'abattage d'arbre dangereux

Après plus d'un mois de démarches infructueuses auprès de la Ville, une citoyenne, dont la demande pour obtenir un certificat d'abattage pour un arbre dangereux n'a pas abouti, nous a contactés pour nous exposer la situation.

Lors d'une tempête de neige, l'un des sapins de la plaignante est tombé et il a cassé à la racine. Le matin même, elle a ouvert une requête au Centre de services aux citoyens (311). Les employés de la Ville ont constaté la situation cinq jours plus tard. Ils ont expliqué à la citoyenne que la racine brisée avait compromis la racine d'un sapin voisin et qu'elle devait faire abattre son arbre, car il était dangereux et risquait de tomber à tout moment.

La citoyenne s'est empressée de placer une demande de permis pour faire abattre le sapin. Malgré l'urgence de la situation et les relances, elle n'a pas obtenu le suivi escompté.

Résultat – Nous sommes intervenus auprès de la Direction concernée, qui a confirmé la délivrance du certificat. Selon les informations qu'elle nous a fournies, le certificat a été émis la journée même où la citoyenne s'est adressée à nous pour trouver une solution.



Inspection des ordures sans préavis

À la suite d'une demande d'un citoyen pour obtenir un bac gris supplémentaire, un inspecteur s'est présenté sur son terrain pour vérifier la conformité du tri de ses matières résiduelles. Le citoyen a communiqué avec nous pour dénoncer cette façon de faire, affirmant qu'une demande d'autorisation devait être envoyée préalablement à la visite des lieux.

Résultat – Nous avons pu renseigner le citoyen sur les droits des inspecteurs dans le cadre de leur travail. Ainsi, en vertu de la réglementation municipale, un inspecteur est en droit de visiter et d'examiner l'intérieur ou l'extérieur d'une propriété mobilière ou immobilière pour vérifier si la réglementation est respectée, y prélever des échantillons, y installer des appareils de mesure et procéder à des analyses. Ces visites doivent se faire à des heures raisonnables. Elles ne nécessitent pas un avis préalable, compte tenu du volume élevé d'inspections qui doivent être effectuées.

Nous avons également expliqué au plaignant qu'un règlement limite le nombre de bacs accordé à chaque unité d'habitations et qu'une dérogation au règlement doit être justifiée. La Direction concernée nous a dit que l'inspection du bac a été effectuée dans le but d'établir la réponse à donner à la demande du citoyen.

Arbre public dangereux

Un an après qu'un inspecteur de la Ville a jugé qu'un arbre public représentait un danger et devait être enlevé, un citoyen nous a contactés, car il était toujours en attente de l'abattage. Selon le citoyen, l'arbre situé dans l'emprise de rue près de sa résidence menaçait de tomber. Il nous a expliqué avoir mené de multiples démarches auprès du Centre de services aux citoyens (311). À plusieurs reprises, des travaux ont été planifiés, puis annulés.

Résultat – Nous sommes intervenus auprès de la Direction concernée pour obtenir des renseignements quant au traitement de la demande. À la suite de cette démarche, elle a confirmé l'abattage de l'arbre, à la satisfaction du citoyen.



Blocs de glace dans une entrée

Une citoyenne nous a contactés après qu'un déneigeur a laissé deux gros blocs de glace devant l'entrée de son stationnement. N'étant pas en mesure d'en sortir son véhicule, elle a dû faire appel à des proches pour le retour de ses enfants de l'école. Elle a mentionné avoir téléphoné deux fois au Centre de services aux citoyens (311), sans obtenir le suivi souhaité.

Résultat – Nous avons communiqué avec la Direction concernée qui a confirmé qu'une vérification de la situation serait effectuée en priorité et que des correctifs seraient apportés, si nécessaire.

Remise en état d'une section d'un parc municipal

Une citoyenne nous a contactés relativement à la remise en état d'une section d'un parc. Selon sa description, le terrain était en friche. Il y avait des rigoles et des roches. L'endroit se trouvait dans cet état depuis 2022, après des travaux qui avaient endommagé le terrain. La remise en état, qui devait avoir lieu en septembre 2024, n'a pas été effectuée. La plaignante affirmait que l'endroit n'était pas sécuritaire en hiver, en raison d'une accumulation d'eau et de glace sur place.

Résultat – À la suite de cette demande, nous sommes intervenus auprès de la Direction concernée pour que la citoyenne obtienne le suivi demandé. Elle a confirmé l'avoir contactée et informée que des travaux de remise en état du terrain étaient prévus au printemps 2025.

CHAPITRE 5

SUIVIS DES RECOMMANDATIONS ANTÉRIEURES



Suivis des recommandations antérieures

À la suite d'une enquête ou d'une intervention, nous soumettons des recommandations aux différentes directions.

Afin de nous assurer qu'elles ont mis en application les demandes et adopté les changements préconisés, nous effectuons un suivi régulier. Vous trouverez ci-contre un résumé de nos actions.

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

Objet du rapport d'intervention (2022) : remboursement d'une demande de certificat d'abattage d'arbre en cas de refus.

Recommandation :

1. Établir un coût d'analyse distinct dans le cadre d'une demande de certificat d'abattage d'arbre afin que le citoyen n'ait pas à assumer les coûts additionnels prévus pour l'abattage de l'arbre en cas de refus.

Réponse de la Direction :

- › Facturer deux montants distincts pour tous les permis et certificats générerait une charge de travail administrative injustifiée; cependant, une note sera ajoutée sur le portail *Permis en ligne*. Elle informera les citoyens que la soumission d'une demande ne garantit pas la délivrance d'un certificat.

Dernier suivi effectué : février 2025.

Statut des engagements : partiellement complétés/suivi à effectuer.

- › La Direction mentionne qu'il n'y a qu'un seul tarif et qu'il n'est pas remboursable si la demande d'abattage est refusée. Elle dit qu'aucun changement n'est prévu en ce moment à ce sujet.
- › La note à l'attention des citoyens a bien été ajoutée à la fiche technique, mais elle ne se trouve pas encore sur le portail *Permis en ligne*, comme prévu.

Direction de la culture, du sport et du développement des communautés Direction des travaux publics et de la gestion des équipements motorisés

Objet de l'enquête (2022) : processus d'émission des permis du Bureau du cinéma et de la télévision de Longueuil.

Engagements des directions :

1. Éviter d'octroyer un permis de tournage dans un lieu ou un secteur déjà utilisé pour la tenue d'un événement;
2. Exiger une pétition signée par 75 % des résidents touchés par le tournage, dans la mesure où le producteur aurait indiqué que ce site serait utilisé fréquemment à l'occasion du tournage d'une télésérie quotidienne;
3. Réviser, en 2024, la *Procédure pour l'obtention d'un permis pour tournage cinématographique* ainsi que développer le Bureau du cinéma et de la télévision de Longueuil.

Mise en application :

- › Rappel de la nouvelle procédure aux équipes de production n'ayant pas effectué une pétition préalablement aux tournages le requérant;
- › Ajout d'une conseillère en développement culturel – cinéma à la Direction de la culture, du sport et du développement des communautés (automne 2023);
- › Révision du *Règlement d'occupation du domaine public à des fins de tournage* qui datait de 2005;
- › Adoption de la nouvelle *Politique d'occupation du domaine public à des fins de tournage* (18 février 2025).

Dernier suivi effectué : février 2025.

Statut des engagements : respectés/suivi à effectuer vu le dépôt récent de la nouvelle politique.

Direction du développement

Objet de l'avis de préoccupation (2022) : travaux de nuit à la station de métro Longueuil—Université-de-Sherbrooke (projet Centre-ville).

Engagements de la Direction :

1. Établir un plan de communication visant à informer les citoyens, par écrit, des périodes de travaux prévus la nuit ainsi que des dates précises lorsque celles-ci sont confirmées;
2. Réaliser des inspections ponctuelles des lieux; pour ce faire, un employé de la Ville sera sur place afin de vérifier si les travaux réalisés sont conformes à ceux qui ont été autorisés et que les mesures d'atténuation sont bien présentes;
3. Mettre en place un mécanisme permettant aux résidents de communiquer leurs inquiétudes et d'obtenir des réponses à leurs questions;
4. Encadrer la procédure de demande de dérogation pour effectuer des travaux de nuit et le suivi de ces règles si de tels travaux devaient être autorisés à nouveau.

Mise en application :

- › Création d'un plan de communication conformément à l'engagement pris;
- › Réalisation d'inspections pendant les différentes étapes des travaux;
- › Rédaction préliminaire d'un règlement afin d'encadrer les travaux, notamment pour les situations exceptionnelles :
 - › Lorsqu'il y a présence d'une infrastructure lourde de transport en commun à proximité des travaux ou d'une infrastructure publique (ex. : réseau gazier, chemin de fer, station de pompage, station électrique);
 - › Lorsqu'il y a un risque pour la sécurité du public en général;
 - › Lorsque les travaux occasionnent une entrave majeure à la circulation;
 - › Lorsqu'une autorisation est donnée en vertu d'une autorité publique autre que la Ville de Longueuil (ex. : ministère des Transports).

Dernier suivi effectué : février 2025.

Statut des engagements : partiellement complétés avec une précision.

- › Portion non terminée en ce qui a trait à la rédaction du règlement qui modifiera la façon de faire pour les nouveaux projets, en conformité avec notre recommandation.

Direction des travaux publics et de la gestion des équipements motorisés

Objet de l'enquête (2022) : opérations de déneigement.

Engagements de la Direction :

1. Évaluer les options possibles pour que les enseignes soient plus visibles et moins susceptibles d'être retirées ou déplacées par des passants;
2. Prendre les mesures nécessaires pour que les entrepreneurs responsables du ramassage et du soufflage de la neige effectuent leur travail de nettoyage durant la nuit suivant l'installation des affichettes, avec un écart maximum de 10 %;
3. Informatiser la procédure permettant la localisation des véhicules remorqués en temps réel.

Mise en application :

- › Implantation d'un projet pilote visant à optimiser les opérations de déneigement lors des saisons hivernales 2023-2024 et 2024-2025 :
 - › Projet d'affichage lumineux :

Depuis 2023, la Ville a installé des panneaux de signalisation et des panneaux lumineux dans deux secteurs de Longueuil (rues de la Barre et la Salle);
- › Planification des opérations de ramassage et de soufflage de la neige en fonction de la réalité opérationnelle.

Dernier suivi effectué : janvier 2025.

Statut des engagements : respectés/suivi à effectuer pour connaître les résultats du projet pilote.

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

Objet du rapport d'intervention (2023) : encadrement des chantiers de nouvelles constructions.

Engagements de la Direction :

1. Assurer un meilleur suivi de la progression des travaux par les inspecteurs;
2. Établir des critères stricts et uniformes permettant de baliser le renouvellement des permis de construction.

Mise en application :

- › Mise en place d'un outil orientant les inspecteurs relativement aux visites régulières et facultatives à effectuer dans le cadre du suivi d'un permis;
- › Bonification de la procédure *Renouvellement et prolongation de permis* dans le but :
 - › D'instaurer des balises lors de la prolongation du délai de finalisation des travaux découlant d'un permis de construction;
 - › D'uniformiser l'intervention des inspecteurs, tout en leur permettant d'appliquer la meilleure mesure au cas par cas.

Dernier suivi effectué : mars 2024.

Statut des engagements : en application/respectés.

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

Objet du rapport d'intervention (2023) : traitement et cheminement d'une demande de modification à un bâtiment.

Engagements de la Direction :

1. Inviter les citoyens à se renseigner plutôt que de déposer une demande directement;
2. Renforcer la « première ligne » qu'est le comptoir des permis en rehaussant la description de fonction des employés et en leur confiant davantage de responsabilités;
3. Diriger les requérants vers une demande de projet particulier de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble qui permettrait de régulariser la construction non conforme dans le cas d'une construction non conforme aménagée sans permis.

Mise en application :

- › Envoi d'une lettre type pour des travaux sans permis, laquelle a été modifiée pour ajouter l'invitation aux citoyens à s'informer de la réglementation en vigueur, ce qui se fait au comptoir des permis ou au téléphone, auprès des techniciens aux permis et à l'urbanisme;
- › Évolution des fonctions et du titre des employés travaillant au comptoir des permis « première ligne » pour leur donner davantage de responsabilités (auparavant, ils portaient le titre de préposés; ils sont maintenant des techniciens aux permis et à l'urbanisme);
- › Utilisation du même modèle de lettre dans le cas d'une construction non conforme aménagée sans permis. L'avis propose au citoyen de s'informer de la réglementation, et c'est lors de l'appel que les explications suivent. L'inspecteur informe le citoyen des différentes possibilités et le dirige vers l'équipe des permis.

Dernier suivi effectué : février 2025.

Statut des engagements : en application/respectés.

Direction de la culture, du sport et du développement des communautés Direction des finances

Objet du rapport d'intervention (2023) : remboursement d'un dépôt de sécurité.

Engagements des directions :

1. Recommander l'abolition du dépôt de sécurité à l'administration municipale;
2. Rencontrer les employés concernés pour les sensibiliser aux effets de leur intervention sur les citoyens et leur donner les attentes des directions.

Mise en application :

- › Formation des membres du personnel en lien avec le service à la clientèle (décembre 2024);
- › Tenue de rencontres individuelles avec les membres du personnel afin de réitérer les attentes quant à la qualité des services offerts (au courant de l'année 2025);
- › Élimination du dépôt de sécurité pour l'ensemble des arrondissements depuis le 1^{er} janvier 2025.

Dernier suivi effectué : février 2025.

Statut des engagements : en application/respectés.

CHAPITRE 6

ACTIVITÉS ET
RESSOURCES
ORGANISATIONNELLES



Rapport d'activités

Nous veillons constamment à rehausser la qualité des services offerts aux citoyens. En 2024, plusieurs actions ont été mises en place pour augmenter notre efficacité, tout en tenant compte de l'opinion des citoyens sur les services rendus.

Actions réalisées

Veiller à l'amélioration continue des services⁶

En lien avec nos priorités d'action 2023, nous continuons la mise à jour d'un guide de procédures. En effet, nous déployons des efforts pour la rédaction d'une déclaration de services aux citoyens ainsi que de plusieurs procédures internes.

Formation professionnelle

Diverses formations universitaires

Afin d'être bien outillée, notre directrice a participé à des activités de formation offertes par l'Université de Sherbrooke. Les formations touchaient différents sujets qui recoupent les réalités vécues au Bureau du protecteur du citoyen.

Différentes associations

Nous faisons partie du Forum canadien des ombudsmans (FCO), de l'Association des responsables de la gestion des plaintes (ARGP) et de la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec (COMAQ). En 2024, nous avons pris part à plusieurs réunions virtuelles organisées par ces associations. Y ont été abordés divers thèmes pertinents, comme l'écoute active, l'approche en trois étapes et l'intervention en équité.⁷

Groupe de codéveloppement des ombudsmans municipaux

Nous faisons partie d'un groupe de codéveloppement réunissant les ombudsmans municipaux. Les membres de ce groupe se retrouvent régulièrement pour échanger sur leurs défis communs. Ils parlent des pratiques et des approches recommandées afin d'améliorer leurs méthodes de travail et d'accomplir efficacement leur mission auprès des citoyens.

Budget

Nous avons obtenu un budget de 179 754 \$ pour la période couverte par le présent rapport.

Répartition du budget 2024	
Salaires et indemnités	162 264 \$
Services professionnels et administratifs	12 900 \$
Divers	4 590 \$
TOTAL	179 754 \$

⁶ Référence au rapport annuel 2023.

⁷ Webinaires de l'ARGP.



CHAPITRE 7

PRIORITÉS D'ACTION
POUR 2025

Priorités d'action pour 2025

Nous devons adopter une position claire pour avoir une structure et un plan stratégique pour guider nos actions futures. À cette fin, un travail approfondi sera nécessaire pour définir nos objectifs, nos priorités et nos actions. Ce plan permettra à tous les acteurs (citoyens, partenaires internes, membres et employés du Bureau) de mieux saisir notre orientation.

En ce sens, nous avons ciblé deux enjeux stratégiques pour la prochaine année, soit :

1. Veiller au développement et à la mise en œuvre de notre plan stratégique;
2. Adapter nos moyens par rapport à l'évolution et à la complexification croissantes des demandes.

Orientation 1 – Veiller au développement et à la mise en œuvre de notre plan stratégique

Objectifs : établir des objectifs clairs, mesurer les résultats attendus et planifier l'avenir du Bureau.

Indicateurs de résultats : fin de l'élaboration d'un plan stratégique de 5 ans.

Orientation 2 – Adapter nos moyens par rapport à l'évolution et à la complexification croissantes des demandes

Objectif : entreprendre les démarches nécessaires pour adapter nos ressources et nos moyens en réponse à l'augmentation et à la complexification des demandes.

Indicateurs de résultats : augmentation de la capacité de traitement des demandes, mesurée par le pourcentage d'objectifs atteints en fonction des délais fixés et de la satisfaction des demandeurs.

Mot de la fin

En conclusion, nous réaffirmons notre engagement envers notre mission. Grâce à la collaboration de chacun, nous avons renforcé la confiance entre les différentes directions et la communauté, tout en rendant les services plus transparents, accessibles et bienveillants.

Depuis la création du Bureau en 2010, nous avons constaté une hausse constante des demandes d'intervention. Cette augmentation marquée ces dernières années témoigne de la confiance grandissante envers nos services. Chaque observation reçue est une occasion d'adapter nos pratiques pour améliorer l'environnement municipal.

Au cours des prochaines années, nous mettrons en place un plan stratégique définissant des orientations concrètes pour optimiser la gestion des plaintes citoyennes et la communication. Notre objectif est d'accroître l'efficacité du Bureau et de renforcer la confiance des citoyens. Nous souhaitons également rendre nos services plus visibles et accessibles, car, pour être utilisé, un service doit être connu et facile d'accès.

Le rapport annuel permet d'évaluer les actions menées et leurs répercussions sur l'administration municipale et les citoyens de Longueuil. Nos interventions visent des améliorations bénéfiques pour l'ensemble de la population. Les années à venir s'annoncent prometteuses, avec un plan stratégique structurant nos actions autour de la transparence, de l'efficacité et de la confiance du public.

Nous remercions chaleureusement les directions et les citoyens avec qui nous collaborons au quotidien. Déterminés à poursuivre notre mission avec rigueur et transparence, nous restons engagés dans une démarche d'amélioration continue.



ANNEXE I

Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen

CHAPITRE I

BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

1. Le Bureau du protecteur du citoyen est créé par une résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix des membres du conseil. Il relève de l'autorité du conseil de la ville. Il exerce les pouvoirs d'ombudsman prévus à la Loi.
2. Le Bureau du protecteur du citoyen est composé de trois (3) membres.
3. Les membres sont désignés par résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix des membres du conseil.
4. Les membres désignent parmi eux, un(e) président(e).
5. La durée du mandat des membres est de trois ans.
Les membres sont remplacés en alternance conformément à l'article 3.
6. Le mandat peut être renouvelé une seule fois pour une même durée.
7. Malgré l'article 5, un membre dont le mandat est terminé demeure en fonction jusqu'à ce que ce mandat soit renouvelé ou jusqu'à ce qu'un nouveau membre soit nommé.
8. Toute démission d'un membre du Bureau du protecteur du citoyen doit être faite en avisant, par écrit, le conseil.
9. Le conseil de la ville peut mettre fin au mandat d'un membre du Bureau du protecteur du citoyen par résolution adoptée par un vote des deux tiers des voix des membres du conseil.
10. Les personnes suivantes ne peuvent pas être nommées à titre de membre :
 - a. un membre du conseil ou d'un conseil d'arrondissement de la municipalité ou un employé de la ville;
 - b. un associé d'un membre du conseil ou d'un employé de la ville;
 - c. une personne qui, par elle-même ou par un associé, a un intérêt direct ou indirect dans un contrat avec la Ville ou un organisme supramunicipal;
11. Le Bureau du protecteur du citoyen doit divulguer, dans tout rapport qu'il produit, toute situation susceptible de mettre en conflit, d'une part, les responsabilités inhérentes à ses fonctions et, d'autre part, son intérêt personnel ou, s'il est un organisme, celui d'un de ses membres.
12. Le code d'éthique et de déontologie des employés s'applique aux membres du Bureau du protecteur du citoyen.

CHAPITRE II

SECRÉTARIAT DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

13. Le Bureau du protecteur du citoyen est soutenu dans ses fonctions par un secrétariat général, dirigé par le Secrétaire général nommé par le conseil.
14. Le secrétaire général, sous l'autorité du Bureau du protecteur du citoyen, assure le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête, il collabore à la rédaction des recommandations du Bureau du protecteur du citoyen et à leur suivi. Il est également responsable de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes au Bureau du protecteur du citoyen.
15. Le conseil de la ville consacre annuellement, dans le budget de la ville, les sommes nécessaires au fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen.

CHAPITRE III

RÈGLES RÉGISSANT LES RÉUNIONS DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN ET LA RÉMUNÉRATION

16. Le président dirige les activités et préside les réunions.
17. En cas d'absence ou d'incapacité d'agir du président, les membres désignent l'un de ses membres pour agir comme président de réunion.
18. Le quorum des réunions est constitué de la majorité des membres désignés par le conseil.
19. Les décisions des membres sont prises à la simple majorité.
20. Les réunions des membres du Bureau du protecteur du citoyen sont convoquées par le Secrétaire général.
21. Les réunions sont convoquées par avis écrit électronique transmis à chacun des membres au moins 24 heures à l'avance. Les membres peuvent renoncer à cet avis.
22. Une réunion du Bureau du protecteur du citoyen peut avoir lieu à tout endroit du territoire de la Ville déterminé par le président.
23. Le Bureau du protecteur du citoyen se réunit lorsque requis mais au moins quatre (4) fois par année.
24. Le président dirigeant les activités du Bureau du protecteur du citoyen est responsable de la bonne marche des débats et voit au bon déroulement et décide de tout point de procédure.
25. Les délibérations doivent être traitées confidentiellement en tout temps.
26. Le président doit soumettre au conseil ordinaire à chaque année un rapport des activités du Bureau du protecteur du citoyen. Il peut également en tout temps faire un rapport sur des situations qu'il croit d'intérêt pour le conseil de la ville. Ces rapports sont publics après leur dépôt au conseil.
27. Les membres reçoivent une rémunération pour toute réunion à laquelle ils assistent, équivalente à celle d'un membre d'une commission du conseil de ville. Le président de réunion reçoit une rémunération pour toute réunion à laquelle il assiste, équivalente à celle d'un président d'une commission du conseil de ville. Les membres sont éligibles au remboursement des dépenses encourues dans le cadre de leurs fonctions, jusqu'à concurrence de 1 000 \$ par année.

CHAPITRE IV

COMPÉTENCES

28. Le Bureau du protecteur du citoyen intervient ou enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la ville. Il intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne.

Il peut enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la ville.

Il peut également enquêter sur toute affaire concernant un acte ou une omission de la part d'une personne effectuant des tâches pour le compte de la ville.

Il intervient également à la demande du maire, du comité exécutif, du conseil de la ville.

29. Pour l'application de l'article 28, constitue un motif raisonnable de croire qu'une personne ou qu'un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être, une des prétentions suivantes :

- a. la ville ou son représentant de l'administration municipale a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière discriminatoire;
- b. la ville ou son représentant de l'administration municipale a manqué à son devoir ou fait preuve d'inconduite ou de négligence;
- c. dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, la ville ou son représentant de l'administration municipale a agi dans un but injuste, en se fondant sur des motifs qui ne sont pas pertinents ou en n'en motivant pas l'exercice lorsqu'il devait le faire.

30. Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas enquêter sur les décisions :

- a. du conseil de la ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement ou d'un comité ou d'une commission de la ville;
- b. de toute personne, dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe visé par l'intervention;
- c. d'un agent de la paix du Service de police;
- d. d'un organisme mandataire ou un organisme supramunicipal;
- e. du responsable de l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels.

31. Il ne peut pas non plus enquêter sur un différend privé entre citoyens ni sur une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles. De même, il ne peut intervenir ou faire enquête sur un dossier judiciairisé.

32. Le Bureau du protecteur du citoyen peut refuser d'intervenir ou d'enquêter, il peut également interrompre une intervention ou une enquête, lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, vexatoire ou qu'elle n'a pas été faite de bonne foi ou qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable.

Lorsqu'il décide de ne pas intervenir ou enquêter ou d'interrompre une intervention ou une enquête, le Bureau du protecteur du citoyen doit faire part de sa décision au plaignant par écrit. Cette décision doit être motivée.

33. Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas intervenir ou enquêter lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne ou le groupe dont les intérêts seraient visés par cette intervention ou cette enquête a eu connaissance des faits qui la fondent, à moins que cette personne ou ce groupe ne démontre, à la satisfaction du Bureau du protecteur du citoyen, des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai. Il doit aviser, par écrit, le plaignant de son refus, le cas échéant.

- 34.** Lorsqu'il décide d'intervenir ou d'enquêter, le Bureau du protecteur du citoyen doit aviser le directeur général de la ville.
- Il doit inviter l'auteur de l'acte ou de l'omission ou la personne responsable du service fourni par un contractant pour le compte de la ville à se faire entendre et lui permettre, s'il le juge opportun, de remédier à la situation. Toutes les interventions et enquêtes du Bureau du protecteur du citoyen sont conduites en privé.
- 35.** Le Bureau du protecteur du citoyen peut également inviter à se faire entendre toute autre personne susceptible de lui accorder un éclairage pertinent au cas d'enquête et prendre tout autre moyen approprié pour obtenir les renseignements nécessaires ou utiles à l'enquête ou à l'intervention.
- 36.** Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas intervenir ou enquêter sur une plainte d'un citoyen tant que ce dernier ne lui démontre pas, à sa satisfaction, qu'il a épuisé les recours administratifs normaux pour solutionner sa situation.
- 37.** Quiconque demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen doit :
- a. fournir ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, et ceux de chacune des personnes visées par sa demande, s'il les connaît ;
 - b. exposer les faits qui justifient sa demande;
 - c. décrire la solution qui lui donnerait satisfaction;
 - d. fournir tout autre renseignement ou document qu'il juge ou que le Bureau du protecteur du citoyen juge nécessaire pour le traitement de sa demande.
- 38.** Lors de l'intervention ou de l'enquête, le Bureau du protecteur du citoyen ou le personnel du secrétariat général affecté au traitement de la plainte peut prendre connaissance et faire des copies de tous les dossiers et registres et de tout autre document qu'il juge pertinent. Il peut exiger les renseignements, rapports et explications qu'il juge nécessaires pour l'accomplissement de ses fonctions.
- 39.** Au terme de son intervention ou de son enquête, le Bureau du protecteur du citoyen doit faire rapport, par écrit, des résultats au plaignant. Il doit également faire rapport au directeur général de la ville.
- 40.** À la suite d'une intervention ou enquête, le Bureau du protecteur du citoyen peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée.
- 41.** Lorsqu'il fait une recommandation, le Bureau du protecteur du citoyen peut exiger du directeur général qu'il lui fasse rapport, dans un délai donné, des mesures prises ou proposées afin de donner suite à la recommandation.
- À défaut d'obtenir une réponse favorable dans le délai fixé, le Bureau du protecteur du citoyen peut faire rapport, selon le cas, au conseil de la ville ou comité exécutif. Il peut également exposer la situation dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel.
- 42.** Lorsqu'il le juge d'intérêt public, le Bureau du protecteur du citoyen peut commenter publiquement un rapport qu'il a soumis, après son dépôt au conseil de ville.

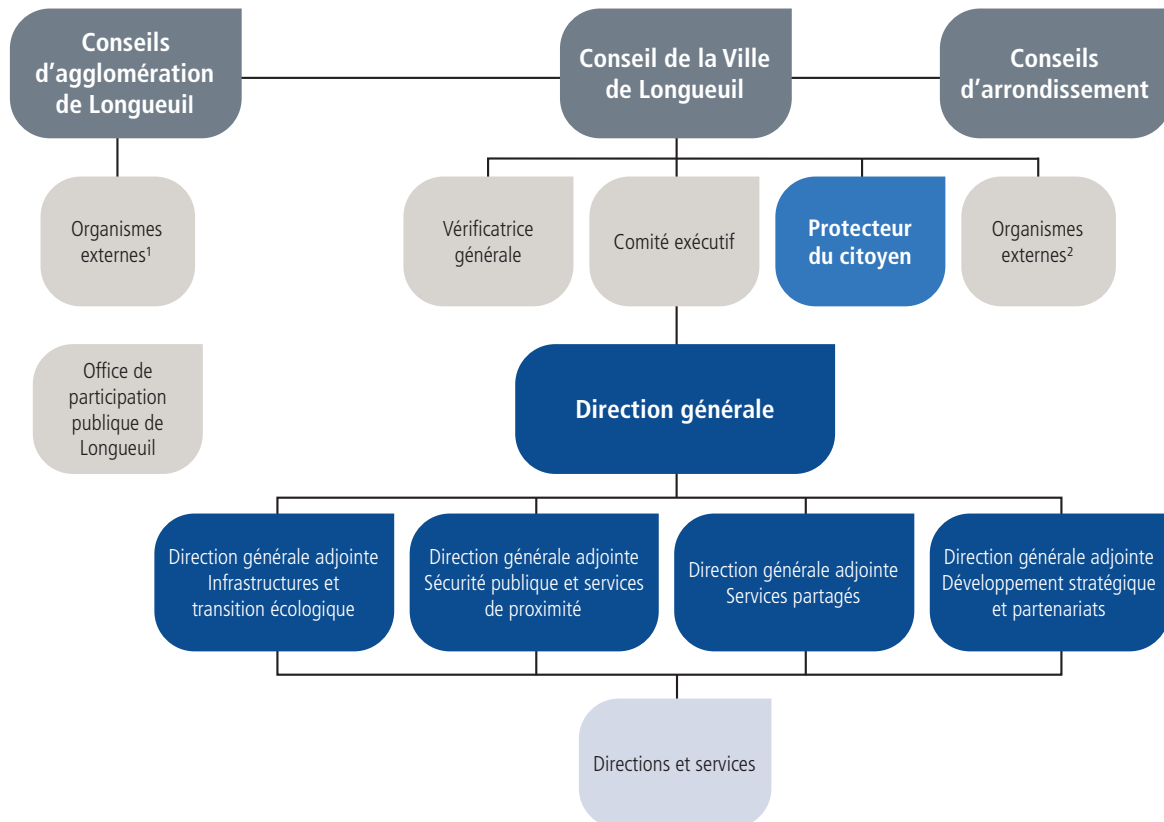
CHAPITRE V

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 43. Un fonctionnaire ou une personne agissant pour le compte de la ville est tenu de collaborer aux enquêtes ou aux interventions du Bureau du protecteur du citoyen.
- 44. Les membres et le personnel du secrétariat général doivent respecter la nature confidentielle d'un renseignement porté à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.
- 45. La ville accorde au Bureau du protecteur du citoyen la protection contre certaines pertes financières liées à l'exercice de leur fonction, tel que prévu à la section XIII.I de la Loi sur les cités et villes en les adaptant.
- 46. Le Bureau du protecteur du citoyen peut adopter des règles de fonctionnement et de régie interne.

ANNEXE II

Organigramme de la Ville de Longueuil



1 RTL, OMH, Organisme, à être créé, en développement économique

2 Association Sogerive, Association Agaparc inc.

BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

789, boulevard Roland-Therrien
Longueuil (Québec) J4H 4A6
Bureau du protecteur du citoyen | Ville de Longueuil
Téléphone : 450 463-7147
Courriel : protecteurducitoyen@longueuil.quebec

